



## QUESTIONÁRIO DE RECOLHA DE DADOS ESTATÍSTICOS

Direcção-Geral do Livro e das Bibliotecas  
Direcção de Serviços de Bibliotecas  
2009



## **Introdução:**

Decorridos mais de vinte anos sobre a criação do Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas e atendendo ao desenvolvimento de recursos e serviços de informação neste período, nomeadamente os electrónicos, tornou-se necessário rever o questionário estatístico que a DGLB envia anualmente a todas as bibliotecas da Rede.

À semelhança do anterior, este novo questionário foi elaborado de acordo com a Norma ISO 2789: *Information and documentation - International library statistics*. Para cada um dos *itens*, e sempre que aplicável, refere-se a numeração da norma. Nos casos em que foi necessária uma adaptação, segue-se o questionário do Ministério da Cultura Espanhol.

Para os casos que nos pareceram passíveis de suscitar diferentes interpretações, optou-se por clarificar os conceitos (cf. Anexo 1). O objectivo é garantir que na recolha de um dado estatístico se use uma só definição.

Por razões técnicas utiliza-se o *standard* internacional, embora se reconheça que nem todos os dados possam ser fornecidos por todas as bibliotecas.

## **Referências bibliográficas:**

ISO 2789.2006 – Information and documentation: International library statistics.  
Geneva: ISO.

ESPAÑA. Ministerio de Cultura - Cuestionario de recogida de datos [Em linha].  
Madrid: MC. [Consult. 3 Fev. 2008].  
Disponível em: <http://www.mcu.es/bibliotecas/MC/EBPE/docs/formulario.pdf>

**Questionário:**

Recolha de indicadores de acordo com a Norma ISO 2789: *Information and documentation-International library statistics*

**Nota:**

*Assinalar informação não disponível com n.d. (ex: no caso de uma biblioteca que não tenha dados sobre a despesa com a aquisição de documentos o campo deverá ser preenchido com n.d.)*

*Assinalar com 0 a inexistência de ocorrências (ex: no caso de uma biblioteca que não tenha realizado nenhuma exposição o campo deverá ser preenchido com 0)*

Biblioteca Municipal de \_\_\_\_\_

**INFRAESTRUTURAS E RECURSOS**

**A - Pontos de serviço**

**1. Quantidade de pontos de serviço**

Número de pontos de serviço:

(ISO 3.1. adaptada)

(ISO 6.1.2.4.b) adaptada)

(cf. Conceito: Anexo 1)

1.1. Permanentes Fixos \_\_\_\_\_

1.2. Permanentes Itinerantes \_\_\_\_\_

1.3. Temporários \_\_\_\_\_

1.4. Total \_\_\_\_\_

**2. Área (em m2)**

(ISO 3.4.6.)

(ISO 6.4.7.)

(cf. Conceito: Anexo 1)

2.1. Total da área útil dos pontos de serviço fixos permanentes \_\_\_\_\_

2.2. Total da área útil da biblioteca central \_\_\_\_\_

2.3. Total da área útil dos serviços de uso bibliotecário dos pontos de serviço fixos permanentes \_\_\_\_\_

### 3. Estanteria (em metros lineares)

Metros lineares ocupados pela colecção nos pontos de serviço fixos permanentes (ISO 6.4.7.4.)

3.1. Livre acesso \_\_\_\_\_

3.2. Em depósito \_\_\_\_\_

3.3. Total \_\_\_\_\_

### 4. Lugares sentados

(ISO 3.4.5.)

(cf. Conceito: Anexo 1)

Total do nº de lugares sentados nos pontos de serviço fixos permanentes para os utilizadores incluindo os que dispõem de equipamento específico \_\_\_\_\_

### 5. Abertura ao público: horas semanais (em “hh:mm”) dos pontos de serviço fixos permanentes (ISO 6.4.1.)

5.1. Biblioteca central \_\_\_\_\_

5.2. Dias/ano – biblioteca central \_\_\_\_\_

5.3. Bibliotecas anexas (pólos) \_\_\_\_\_

## *B – Colecção*

(ISO 3.2; B 2.1.2. adaptada)

(cf. Conceitos: Anexo 1)

### 1. Títulos

1.1. Nº de títulos de **monografias** existentes em 31.12.20-- \_\_\_\_\_

1.1.1. Total (adultos) \_\_\_\_\_

1.1.1.1. Fundo local \_\_\_\_\_

1.1.1.2. Livro antigo \_\_\_\_\_

1.1.2. Total (infantil) \_\_\_\_\_

1.2. Nº de títulos de **outros documentos** existentes em 31.12.20-- \_\_\_\_\_

1.2.1. **Seriados** (total) \_\_\_\_\_

1.2.1.1. Seriados correntes \_\_\_\_\_

1.2.1.2. Seriados não correntes \_\_\_\_\_

1.2.2. **Documentos sonoros** (total) \_\_\_\_\_

1.2.2.1. Audiolivros \_\_\_\_\_

1.2.2. **Documentos audiovisuais** (total) \_\_\_\_\_

1.2.2.1. cassetes vídeo \_\_\_\_\_

1.2.2.2.DVD	_____
1.2.3. Documentos electrónicos	_____
1.2.4. Outros	_____
<b>2. Volumes/Unidades físicas</b>	
2.1.Nº de volumes de <b>monografias</b> existentes em 31.12.20--	_____
2.1.1.Total (adultos)	_____
2.1.1.1.Fundo local	_____
2.1.1.2.Livro antigo	_____
2.1.2.Total (infantil)	_____
2.2. Nº de unidades físicas de outros <b>documentos</b> existentes em 31.12.20--	_____
2.2.1. <b>Documentos sonoros</b> (total)	_____
2.2.1.1.Audiolivros	_____
2.2.2.Documentos <b>audiovisuais</b> (total)	_____
2.2.2.1. Cassetes vídeo	_____
2.2.2.2. DVD	_____
2.2.3. <b>Documentos electrónicos</b>	_____
2.2.4. <b>Outros</b>	_____
<b>3. Aquisições</b>	
<b>3.1. Aquisições/títulos</b>	
3.1.1. Nº de <b>títulos</b> de <b>monografias</b> adquiridas no ano de 20--	_____
3.1.1.1. Total (adultos)	_____
3.1.1.1.1. Fundo local	_____
3.1.1.1.2. Livro antigo	_____
3.1.1.2. Total (infantil)	_____
3.1.2. Nº de <b>títulos</b> de <b>outros documentos</b> adquiridos no ano de 20--	_____
3.1.2.1. <b>Seriados</b> (total)	_____
3.1.2.1.1. Seriados correntes	_____
3.1.2.1.2. Seriados não correntes	_____
3.1.2.2. <b>Documentos sonoros</b> (total)	_____
3.1.2.2.1. Audiolivros	_____
3.1.2.3. <b>Documentos audiovisuais</b> (total)	_____
3.1.2.3.1. DVD	_____
3.1.2.4. <b>Documentos electrónicos</b>	_____
3.1.2.5. <b>Outros</b>	_____

### 3.2. Aquisições/volumes/unidades físicas

- 3.2.1. N° de **volumes de monografias** adquiridas no ano de 20-- \_\_\_\_\_
- 3.2.1 1.Total (adultos) \_\_\_\_\_
- 3.2.1 1.1. Fundo local \_\_\_\_\_
- 3.2.1 1.2. Livro antigo \_\_\_\_\_
- 3.2.1.2. Total (infantil) \_\_\_\_\_
  
- 3.2.2. N° de **unidades físicas de outros documentos** adqui. no ano de 20-- \_\_\_\_\_
- 3.2.2.1. **Documentos sonoros** (total) \_\_\_\_\_
- 3.2.2.1.1. Audiolivros \_\_\_\_\_
- 3.2.2.2. **Documentos audiovisuais** (total) \_\_\_\_\_
- 3.2.2.2.1. DVD \_\_\_\_\_
- 3.2.2.3. **Documentos electrónicos** \_\_\_\_\_
- 3.2.2.4. **Outros** \_\_\_\_\_

### 4. Eliminações

#### 4.1. Eliminações/títulos

- 4.1.1. N° de **títulos de monografias** eliminadas no ano de 20-- \_\_\_\_\_
- 4.1.1.1. Total (adultos) \_\_\_\_\_
- 4.1.1.1.1. Fundo local \_\_\_\_\_
- 4.1.1.1.2. Livro antigo \_\_\_\_\_
- 4.1.1.2. Total (infantil) \_\_\_\_\_
  
- 4.1.2. N° de **títulos de outros documentos** eliminados no ano de 20-- \_\_\_\_\_
- 4.1.2.1. **Seriados** (total) \_\_\_\_\_
- 4.1.2.1.1. Seriados correntes \_\_\_\_\_
- 4.1.2.1.2. Seriados não correntes \_\_\_\_\_
- 4.1.2.2. **Documentos sonoros** (total) \_\_\_\_\_
- 4.1.2.2.1. Audiolivros \_\_\_\_\_
- 4.1.2.3. **Documentos audiovisuais** (total) \_\_\_\_\_
- 4.1.2.3.1. cassetes vídeo \_\_\_\_\_
- 4.1.2.3.2. DVD \_\_\_\_\_
- 4.1.2.4. **Documentos electrónicos** \_\_\_\_\_
- 4.1.2.5. **Outros** \_\_\_\_\_

#### 4.2. Eliminações/volumes/unidades físicas

- 4.2.1. N° de **volumes de monografias** eliminadas no ano de 20-- \_\_\_\_\_
- 4.2.1 1.Total (adultos) \_\_\_\_\_
- 4.2.1 1.1. Fundo local \_\_\_\_\_
- 4.2.1 1.2. Livro antigo \_\_\_\_\_
- 4.2.1.2. Total (infantil) \_\_\_\_\_

4.2.2. N° de unidades físicas de outros documentos elim. no ano de 20--	_____
4.2.2.1. Seriados (total)	_____
4.2.2.1.1. Seriados correntes	_____
4.2.2.1.2. Seriados não correntes	_____
4.2.2.2. Documentos sonoros (total)	_____
4.2.2.2.1. Audiolivros	_____
4.2.2.3. Documentos audiovisuais (total)	_____
4.2.2.3.1. cassetes vídeo	_____
4.2.2.3.2. DVD	_____
4.2.2.4. Documentos electrónicos	_____
4.2.2.5. Outros	_____

### **C – Recursos tecnológicos**

(ISO 3.3.6. (adaptada); 6.4.4. (adaptada))

#### **Nota:**

*O número total de computadores é o resultado da soma de 1.2. e 1.3. Cada um dos computadores assinalados em 1.3. pode ser contabilizado em mais do que uma subcategoria. (ex. um computador pode estar ao público em funções de acesso ao OPAC e à Internet. Nesse caso deve ser assinalado em 1.3.1. e 1.3.2)*

#### **1. PC 's**

1.1. Total de PC 's	_____
1.2. Serviços internos (total)	_____
1.3. Ao público (total)	_____
1.3.1. Ao público em funções de OPAC	_____
1.3.2. Ao público em funções de acesso à Internet	_____
1.3.3. Ao público em funções de acesso a produtos multimédia	_____

#### **2. Servidores**

2.1. N° de servidores próprios	_____
2.1.1. Capacidade total de armazenagem	_____

### **D – Recursos Humanos**

(ISO 3.6. (adaptada); 6.6. (adaptada))

#### **Nota:**

*O número total de recursos humanos pode ser maior que a soma das parcelas atendendo a que cada um pode ser contabilizado em mais do que uma subcategoria. (ex. um técnico superior com formação na área BD pode estar afecto em exclusivo à gestão, manutenção e desenvolvimento de serviços electrónicos. Nesse caso deve ser assinalado em 1.1.1.1. e 1.3.).*

## 1. Recursos humanos existentes em 31.12.20..

- 1.1. Total dos recursos humanos (pode ser maior que a soma das parcelas) \_\_\_\_\_
- 1.1.1. Pessoal com formação na área BD \_\_\_\_\_
- 1.1.1.1. Técnicos superiores \_\_\_\_\_
- 1.1.1.2. Assistentes técnicos \_\_\_\_\_
- 1.2. Pessoal qualificado noutras áreas que não BD(ex. Animadores culturais, educadores de infância, *web designers*, informáticos, etc.) \_\_\_\_\_
- 1.3. Recursos humanos afectos em exclusivo à gestão, manutenção e desenvolvimento de recursos e serviços electrónicos \_\_\_\_\_

## 2. Formação dos recursos humanos

- 2.1. N° total de horas de formação formal (interna ou externa) fornecidas ao pessoal da biblioteca \_\_\_\_\_
- 2.2. N° de funcionários que receberam formação formal (interna ou externa) \_\_\_\_\_

## E – Recursos financeiros em 20..

(ISO 3.5; 6.5.)

- 1. Total da despesa € \_\_\_\_\_
- 1.1. Total da despesa corrente € \_\_\_\_\_
- 1.1.1. Aquisição de documentos € \_\_\_\_\_
- 1.1.1.1. Monografias € \_\_\_\_\_
- 1.1.1.2. Seriadados € \_\_\_\_\_
- 1.1.1.3. Documentos sonoros (total) € \_\_\_\_\_
- 1.1.1.3.1. Audiolivros € \_\_\_\_\_
- 1.1.1.4. Documentos audiovisuais (total) € \_\_\_\_\_
- 1.1.1.4.1. DVD € \_\_\_\_\_
- 1.1.1.5. Documentos electrónicos € \_\_\_\_\_
- 1.1.2. Pessoal € \_\_\_\_\_
- 1.1.3. Outras € \_\_\_\_\_
- 1.2. Total da despesa de capital € \_\_\_\_\_
- 1.2.1. Mobiliário € \_\_\_\_\_
- 1.2.2. Recursos informáticos (*hardware e software*) € \_\_\_\_\_
- 1.2.3. Outras € \_\_\_\_\_

## UTILIZADORES

(ISO 3.3.1; 3.3.2; 6.3.2, 6.3.11.6)

(cf. Conceitos: Anexo 1)

### 1. Utilizadores inscritos

- 1 Total de utilizadores inscritos em 31.12.20-- \_\_\_\_\_
- 1.1.1. Total de utilizadores Adultos \_\_\_\_\_
- 1.1.1.1. Sexo Masculino \_\_\_\_\_

- 1.1.2. Total de utilizadores Infanto/Juvenis \_\_\_\_\_
- 1.1.2.1. Sexo Masculino \_\_\_\_\_
- 1.2. Total de utilizadores activos em 20-- \_\_\_\_\_
- 1.3. Total de novos utilizadores inscritos durante o ano de 20-- \_\_\_\_\_

## 2. Visitantes

Total de visitantes durante o ano de 20-- \_\_\_\_\_

## SERVIÇOS

### *A – Acesso à Internet*

(ISO 3.3.12 (adaptada); A.5.2.8 (adaptada)  
(cf. Conceito: Anexo 1)

1. Nº de sessões de acesso à Internet em 20-- \_\_\_\_\_

### *B– Catálogo de Acesso Público em Linha (OPAC)*

(ISO 3.3.15 (adaptada); 6.4.5)  
(cf. Conceitos: Anexo 1)

- 1. Existência de OPAC (S/N) \_\_\_\_\_
- 1.1. Total de títulos registados no OPAC \_\_\_\_\_
- 1.1.1. Percentagem de títulos no OPAC relativamente ao total de títulos da colecção \_\_\_\_\_
- 1.2. Total de volumes/ unidades físicas registadas no OPAC \_\_\_\_\_
- 1.2.1. Percentagem de volumes/unidades físicas no OPAC relativamente ao total de volumes/unidades físicas da colecção \_\_\_\_\_

2. Web OPAC (S/N) \_\_\_\_\_

3. Existência de servidor Z.39.50/OAI/outros \_\_\_\_\_

### *C– Empréstimo*

(ISO 3.3.11; 3.3.14; 6.3.3; 6.3.4; B.2.2.1.;B.2.2.2.)  
(cf. Conceitos: Anexo 1)

- 1. Total de utilizadores que efectuaram pedidos de empréstimo domiciliário (cartões de leitor utilizados pelo menos uma vez em 20--) \_\_\_\_\_
- 1.1. Total de utilizadores adultos \_\_\_\_\_
- 1.1.1. Sexo Masculino \_\_\_\_\_
- 1.2. Total de utilizadores infanto/juvenis \_\_\_\_\_
- 1.2.1. Sexo Masculino \_\_\_\_\_

2. **Total de pedidos de empréstimo domiciliário em 20--** (um pedido compreende um ou mais volumes/ unidades físicas/ não inclui o empréstimo interbibliotecas) \_\_\_\_\_

3. **Total de volumes/unidades físicas emprestadas em 20--** (resultante dos pedidos de empréstimo domiciliário/não inclui o empréstimo interbibliotecas) \_\_\_\_\_

3.1. Total de monografias \_\_\_\_\_

3.1.1. Total de monografias adultos \_\_\_\_\_

3.1.1.1. Fundo local \_\_\_\_\_

3.1.2. Total de monografias infantil \_\_\_\_\_

3.2. Total de outros documentos \_\_\_\_\_

3.2.1. Documentos sonoros \_\_\_\_\_

3.2.2. Documentos audiovisuais \_\_\_\_\_

3.2.3. Documentos electrónicos \_\_\_\_\_

3.2.4. Outros \_\_\_\_\_

4. **Total de volumes/unidades físicas em empréstimo domiciliário no 1º dia útil de Dezembro de 20--** \_\_\_\_\_

4.1. Monografias \_\_\_\_\_

4.2. Documentos sonoros \_\_\_\_\_

4.3. Documentos audiovisuais \_\_\_\_\_

4.4. Documentos electrónicos \_\_\_\_\_

4.5. Outros \_\_\_\_\_

5. **Empréstimo interbibliotecas em 20--**

(Nota: não deverão ser contabilizados os empréstimos efectuados no âmbito da rede concelhia)

5.1. Total de volumes/ unidades físicas emprestadas \_\_\_\_\_

5.2. Total de volumes/unidades físicas recebidas por empréstimo \_\_\_\_\_

#### ***D- Consulta local***

(ISO 3.4.5)

(cf. Conceitos: Anexo 1)

1. **Lugares sentados para uso público**

Taxa de ocupação dos lugares \_\_\_\_\_

2. **PC's destinados a uso do público**

Taxa de ocupação dos PC's \_\_\_\_\_

**E – Serviço de Referência**

(ISO 3.3.9; 6.3.8; B 2.2.3)

(cf. Conceito: Anexo 1)

**1. N° total de perguntas de referência em 20--**

*1.1. Tipo de pergunta*

1.1.1. Factual

1.1.2. Pesquisa bibliográfica

*1.2. Origem das perguntas*

1.2.1. Presenciais

1.2.2. Remotas

1.2.2.1. Por Telefone

1.2.2.2. Por e-mail

1.2.2.3. Utilizando o Sítio ou Portal

1.2.2.4. Outra

**2. N° total de respostas de referência em 20--**

**F – Serviços electrónicos**

(ISO 3.3.6)

(cf. Conceitos: Anexo 1)

**1. Sítio Web**

1.1. Existência de sítio ou portal próprio (S/N)

1.2. N° de acessos ao sítio ou portal em 20--

1.3. N° de mega bytes de informação descarregadas pelos utilizadores em 20--

**2. Reserva electrónica de documentos**

2.1. Reserva electrónica de documentos (S/N)

2.2. Total de pedidos de reserva em 20--

2.3. Percentagem de pedidos de reserva electrónica de documentos relativamente ao total de pedidos de empréstimo em 20--

**3. Biblioteca digital**

3.1. Existência de biblioteca digital (S/N)

3.2. N° de megabytes descarregados em 20--

**G – Actividades de extensão cultural**  
(cf. Conceitos: Anexo 1)

**1. Acções de promoção da leitura**

**1.1. Parceria com a DGLB**

1.1.1. Total de actividades decorrentes do Programa de Itinerâncias \_\_\_\_\_

1.1.2. Total de presenças nas actividades do Programa de Itinerâncias \_\_\_\_\_

**1.2. Outras acções de promoção da leitura**

1.2.1. Total de projectos continuados \_\_\_\_\_

1.2.2. Total de actividades regulares \_\_\_\_\_

1.2.3. Total de actividades pontuais \_\_\_\_\_

**1.3. Tipo de acções (S/N)**

1.3.1. *Ateliers* \_\_\_\_\_

1.3.2. Acções de formação \_\_\_\_\_

1.3.3. Outras (espectáculos, conferências, encontros com escritores, etc.) \_\_\_\_\_

**1.4. Público-alvo das acções referidas em 1.2.**

1.4.1. Crianças \_\_\_\_\_

1.4.2. Adolescentes \_\_\_\_\_

1.4.3. Adultos \_\_\_\_\_

**2. Outras actividades (Não contabilizadas nos pontos 1.1 a 1.3)**

2.1. Total de actividades realizadas em 20-- \_\_\_\_\_

2.1.1. Total de presenças no total de actividades realizadas \_\_\_\_\_

**3. Exposições/Mostras**

3.1. Total de exposições/mostras realizadas em 20-- \_\_\_\_\_

3.2. Total de dias (todas as exposições/mostras) \_\_\_\_\_

## ANEXO 1 CONCEITOS

### INFRAESTRUTURAS E RECURSOS

#### A-Pontos de Serviço

##### 1.Quantidade de pontos de serviço

**Ponto de serviço:** deverão ser considerados a biblioteca central e os diferentes tipos de bibliotecas que funcionam na sua dependência: pólos, itinerantes, de praia, etc. Os bibliomóveis devem ser contados como pontos de serviço itinerantes. As bibliotecas de carácter sazonal (ex.: de praia) devem ser contadas como pontos de serviço temporários.

##### 2. Área

**Total da área útil:** é o conjunto de todas as áreas úteis da biblioteca. Nos casos em que no edifício funcionem outros equipamentos, deve ser indicada unicamente a área útil total da biblioteca.

**Área útil dos serviços de uso bibliotecário:** incluem-se os espaços para os leitores e áreas de leitura, estantes para empréstimo domiciliário, espaços multimédia, sala polivalente, sala de animação, zonas de depósito, gabinetes de trabalho e demais espaços para serviços e recursos da biblioteca. Excluem-se as zonas de descanso, cafeteria, sanitários, elevadores, escadas, corredores e zonas técnicas de AVAC.

##### 4. Lugares sentados

**Lugares sentados:** incluem-se os lugares sentados das secções de adultos e infantil destinados ao áudio, vídeo, multimédia e Internet, bem como os das salas de estudo ou de consulta do fundo local. Não inclui: lugares sentados em auditórios, salas polivalentes, área de animação, ou outros destinados a eventos especiais.

#### B- Colecção

##### 1. Títulos

**Título:** para efeitos estatísticos um título identifica um documento com unidade conceptual independente, constituído por uma ou mais unidades físicas. O número de títulos mede a riqueza da colecção da biblioteca.

Exs.:

Uma monografia em 3 volumes é 1 título com 3 volumes(ex. Romance Guerra e Paz em 3 volumes é 1 título com 3 volumes)

Uma caixa de DVD com 5 filmes do mesmo realizador serão 5 títulos com 5 unidades físicas.

**Livro Antigo:** livro produzido antes de 1801, ou que sendo posterior, tenha sido produzido manualmente ou por métodos iguais ou semelhantes aos da impressão manual.

**Seriado:** documento impresso ou não, editado em partes sucessivas, tendo habitualmente uma designação numérica ou cronológica, cuja edição, independentemente da sua periodicidade, pretende ser contínua sem um prazo final previsto. Para efeitos da Norma ISO, os seriados compreendem jornais e periódicos em formato electrónico e não electrónico.

**Documento electrónico:** documento existente sob uma forma electrónica acessível através de tecnologia informática. Exs: programas de computadores, bases de dados, como sistema em linha, ficheiros ou registos que existam num suporte electrónico, CD-ROM, banda magnética, disco ou qualquer outro meio de armazenamento.

## 2. Unidades físicas

**Unidade física:** entidade documental fisicamente coerente que pode ser livremente manuseada em relação a outras entidades documentais. Para os materiais impressos o termo “volume” é usado para unidade física. O número de unidades físicas mede a extensão da colecção da biblioteca.

## 3. Aquisições

**Aquisição:** documento ou item adicionado à colecção provenientes de compra, depósito legal, doação, permuta, etc. Mede o crescimento anual da colecção.

## 4. Eliminações

**Eliminação:** documento ou item subtraído à colecção devido a abate, perda, etc.

# UTILIZADORES

## 1. Utilizadores inscritos

**Utilizadores inscritos:** utilizadores com cartão de leitor que constam da base de dados da biblioteca.

**Utilizadores adultos:** utilizadores que têm 14 anos ou mais no final do período de referência.

**Utilizadores infante/juvenis:** utilizadores que têm 13 anos ou menos no final do período de referência.

**Utilizadores activos:** utilizadores com cartão de leitor que recorreram aos serviços da biblioteca (empréstimo domiciliário, acesso à Internet, etc.), durante o período de referência.

## 2. Visitantes

**Visitantes:** pessoas que vão à biblioteca para utilizar algum dos seus recursos, serviços ou para participar em actividades.

Para **calcular o nº de visitantes** devem realizar-se os seguintes cálculos:  
(cf. Método do Questionário Estatístico das Bibliotecas Públicas Espanholas, disponível em <http://www.mcu.es/bibliotecas/MC/EBPE/docs/formulario.pdf>).

- As bibliotecas que **dispõem de contadores automáticos** devem dividir por dois o nº total de entradas e saídas registadas pelo contador e retirar-lhe 10% (ex.: se num ano o contador registou 15.000 entradas e saídas, deverão contabilizar 7.500 (=15.000/2) e retirar 10% (=750), o que perfaz um total de 6.750 (=7.500 - 750).

- As bibliotecas que **não dispõem de contadores automáticos** devem contabilizar manualmente todos os visitantes de uma semana de um período de máxima afluência e todos os visitantes de uma semana de um período de afluência mínima. Dado que o ano tem 52 semanas, o número de visitantes da semana do período de máxima afluência multiplica-se por 39 e o número de visitantes da semana do período de menor afluência multiplica-se por 13. A soma dos dois totais dará como resultado o nº de visitantes.

Exemplo:

Nº de visitantes do período de máxima afluência  $500 * 39$  semanas = 19.500

Nº de visitantes do período de afluência mínima  $70 * 13$  semanas = 910

Total:  $19.500 + 910 = 20.410$

## SERVIÇOS

### *A - Acesso à Internet*

**Sessões de acesso à Internet::** acesso à Internet por parte dos utilizadores a partir dos postos de acesso da biblioteca.

As sessões na Internet só deverão ser contabilizadas se houver um registo ou validação prévia dos utilizadores.

### *B- Catálogo de Acesso Público em Linha (OPAC)*

**Web OPAC:** catálogo que pode ser consultado na Internet, de forma independente ou integrado num catálogo colectivo (ex.: PORBASE).

**Existência de servidor Z.39.50/OAI/outros:** Servidor Z 39.50: servidor de registos implementado de acordo com o Protocolo Z 39.50. OAI - *Open Archives Interchange*: servidor de repositórios digitais implementado de acordo com o Protocolo PMH - *Protocol for Metadata Harvesting*.

### *C- Empréstimo*

**Total de utilizadores infanto/juvenis que efectuaram pedidos de empréstimo domiciliário:** deverão ser contabilizados os utilizadores até aos 14 anos (inclusive).

### *D - Consulta local*

**Lugares sentados** (pontos de serviço permanentes fixos: biblioteca central e anexos). Deverão ser contabilizados os lugares sentados das secções de adultos e infantil incluindo os destinados ao áudio, vídeo, multimédia e Internet, bem como os das salas de estudo ou de consulta do fundo local. Não inclui: lugares sentados em auditórios, salas polivalentes, áreas de animação, ou outros destinados a eventos especiais.

Para calcular a taxa de ocupação devem realizar-se os seguintes cálculos:

As bibliotecas devem contabilizar manualmente o nº de lugares sentados ocupados numa semana de um período de máxima afluência e todos os lugares sentados ocupados durante uma semana de um período de afluência mínima, estipulando-se que a contagem deverá ser efectuada duas horas antes do encerramento da biblioteca. Para cada um dos períodos deverá ser calculada a média semanal dos lugares ocupados e a correspondente taxa relativamente ao nº total de lugares disponíveis. A taxa de ocupação deve ser a média entre a taxa máxima e a taxa mínima.

Exemplo:

Nº de lugares sentados disponíveis 40

Nº de lugares sentados ocupados no período de máxima afluência 20 ( $20/40 \cdot 100 = 50\%$ )

Nº de lugares sentados ocupados no período de afluência mínima 5 ( $5/40 \cdot 100 = 12.5\%$ )

Taxa de ocupação dos lugares  $31.25\% (= 50 \cdot 12.5 / 2)$

Para calcular a **taxa de ocupação dos PC's** destinados a uso do público devem realizar-se os mesmos cálculos que os da taxa de ocupação dos lugares sentados.

### *E - Serviço de Referência*

**Serviço de Referência:** serviço prestado pela biblioteca aos utilizadores. Implica o conhecimento e uso de uma ou mais fontes de informação (material livro, material não-livro, bases de dados, catálogos, etc. da biblioteca ou de outras instituições), com o objectivo de poder responder a pedidos de informação.

Perguntas de carácter orientador tais como as relativas à localização de espaços, serviços, recursos, pessoal ou horários de abertura não devem ser contabilizadas. O mesmo sucede com perguntas relativas à localização dos documentos constantes do catálogo.

## *F- Serviços electrónicos*

### **1. Sítio Web**

**Sítio ou portal próprio:** considera-se que a biblioteca tem sítio ou portal próprio quando oferece informação ou serviços através de uma página *web* própria. Não se considera sítio ou portal próprio os casos em que as bibliotecas que fornecem unicamente informações relativas à localização ou horários, mesmo que se trate de uma página própria. Excluem-se igualmente as bibliotecas que disponibilizam unicamente o seu catálogo.

### **2. Biblioteca digital**

**Biblioteca digital:** colecção organizada de objectos digitais (texto, áudio, vídeo, etc.), provida de métodos para aceder e recuperar esses objectos e de critérios para a selecção, organização e manutenção da colecção.

## *G - Actividades de extensão cultural*

**1. Acções de promoção da leitura:** devem ser distinguidos os projectos continuados (delimitados no tempo, com uma metodologia progressiva e avaliação) das actividades regulares (hora do conto, empréstimo mensal ao estabelecimento prisional, etc) e das actividades pontuais (lançamento de livro, encontro com escritor, debate, etc).

Nota: os projectos continuados podem incluir várias acções de promoção da leitura (*ateliers*, acções de formação para mediadores, etc).

### **2. Outras actividades**

**Actividades culturais:** actividades como conferências, representações, concertos, visitas guiadas à biblioteca como as de grupos escolares. As actividades culturais devem ser contabilizadas individualmente, ainda que façam parte de um ciclo ou série. Ex.: três conferências de um mesmo ciclo contabilizam-se como três actividades, três representações de uma mesma obra de teatro são contadas como três actividades. As sessões da Hora do Conto não devem ser contadas para este efeito.